IA en entreprise

Obstacles et solutions à l'intégration

27 au 28 novembre 2024

événements
les affaires

www.lesaffaires.com/evenements

AMI: le premier robot conversationnel avec IA municipal en Amérique

SAINT-LIN-LAURENTIDES

activis

SAINT-LIN-LAURENTIDES

- Au carrefour de la grande région métropolitaine, des Laurentides et de Lanaudière.
- Plus de 26 000 habitants
- Territoire de 117 km2
- 70% agricole



activis

- Fondation en 2001
- Mission: **Rendre l’information plus accessible**
- Solutions avec IA



Le vent tourne à Saint-Lin-Laurentides

Planification stratégique S2L2025: 4 chantiers

- **S’appuyer sur une culture d’excellence**
- Basculer d’un mode réactif à proactif
- Prioriser le développement de nos talents
- **Vibrer par l’innovation**



Comment l'idée est née

- **Besoins croissants** en information
- Évolution de la communication vers la **messagerie instantanée**
- **65%** de la population âgée entre **18-54 ans**

Indicateur municipal 2023

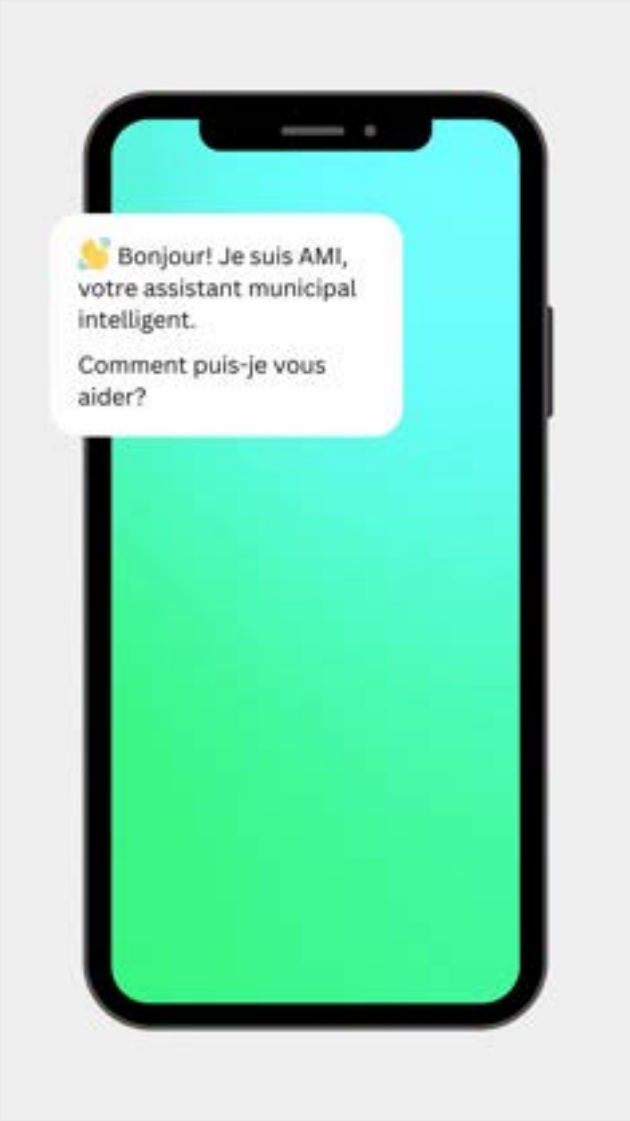
- **72%** consultent le site web officiel
- **15%** utilisent les médias sociaux comme point de contact.
    - **36%** trouvent que leur municipalité n’est pas assez réactive.





Les objectifs de la solution

- Réduire les questions à la Centrale
- Répondre 24/7
- Renforcer la connectivité communautaire
- Faire du site Internet la référence pour toutes les questions



Robot conversationnel

- Conversation naturelle et fluide
- Robot amical et compréhensif
- Poser des questions et sous-questions
- S'intègre au site Internet
- Utilise l’IA de GPT 4o

Fonctionnement du robot

Base de connaissances



Pages Web

- Sites complets
- Pages Web
- Mise à jour quotidienne



Documents

- PDF
- Documents Word
- Tableaux Excel

Fonctionnement du robot

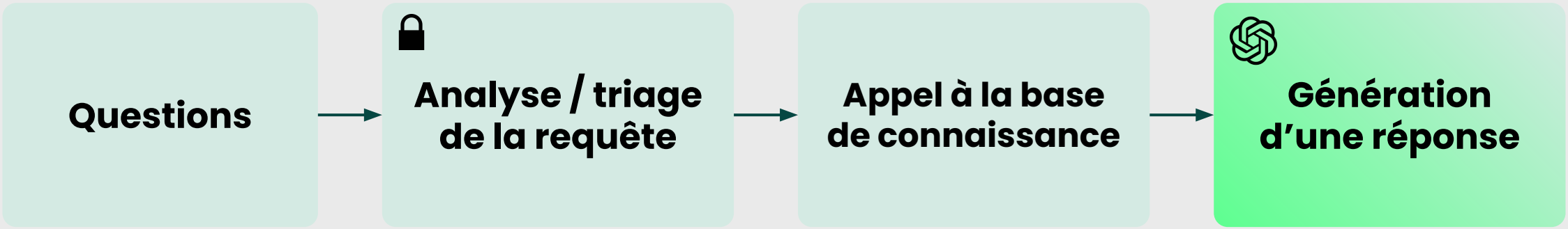
Méthode RAG

Retrieval Augmented Generation = Base de connaissances + Instructions

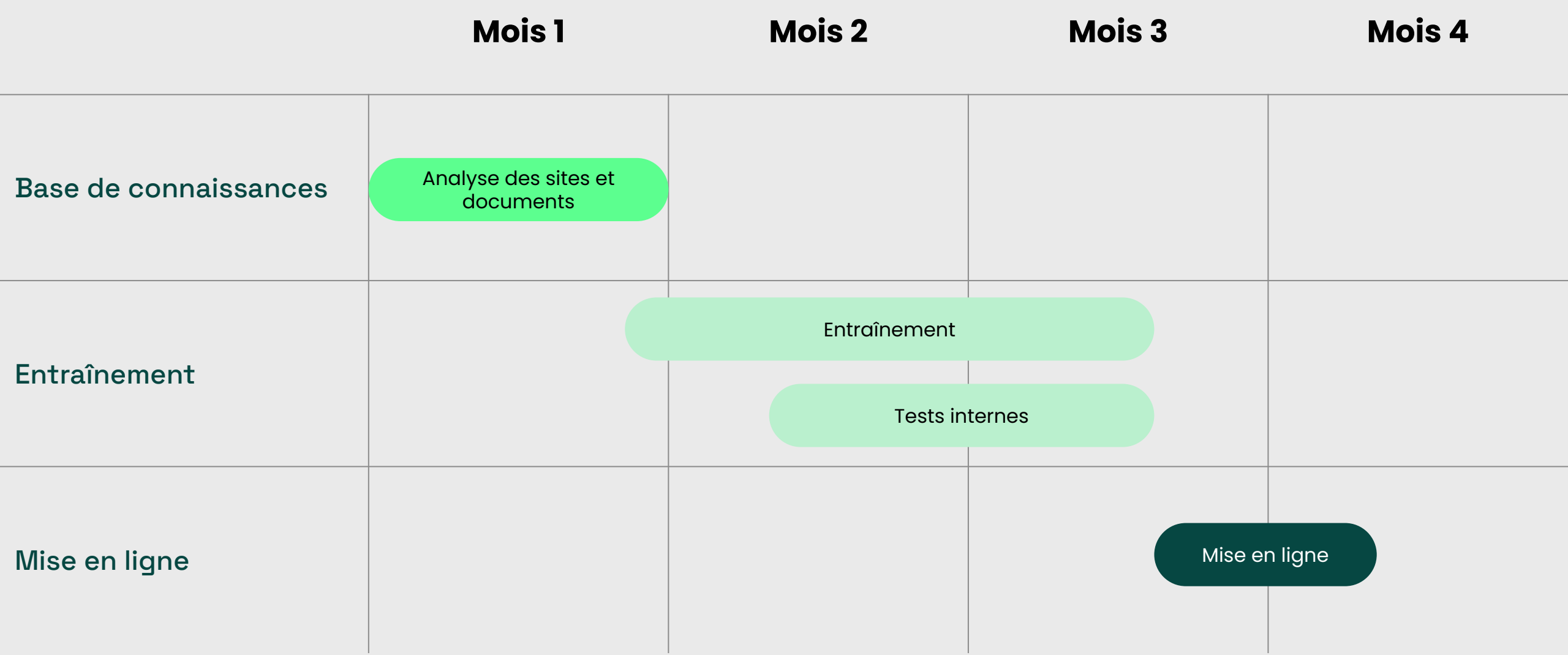


Fonctionnement du robot

Génération de réponses



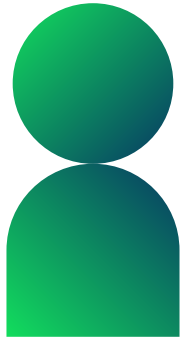
Mise en place



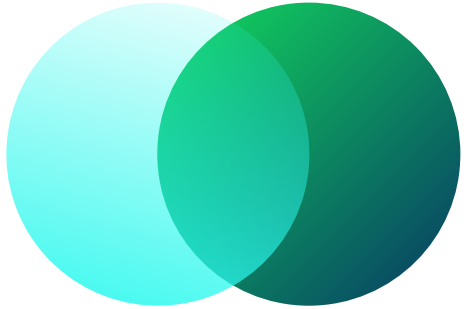
Enjeux et défis



Fiabilité de l’information

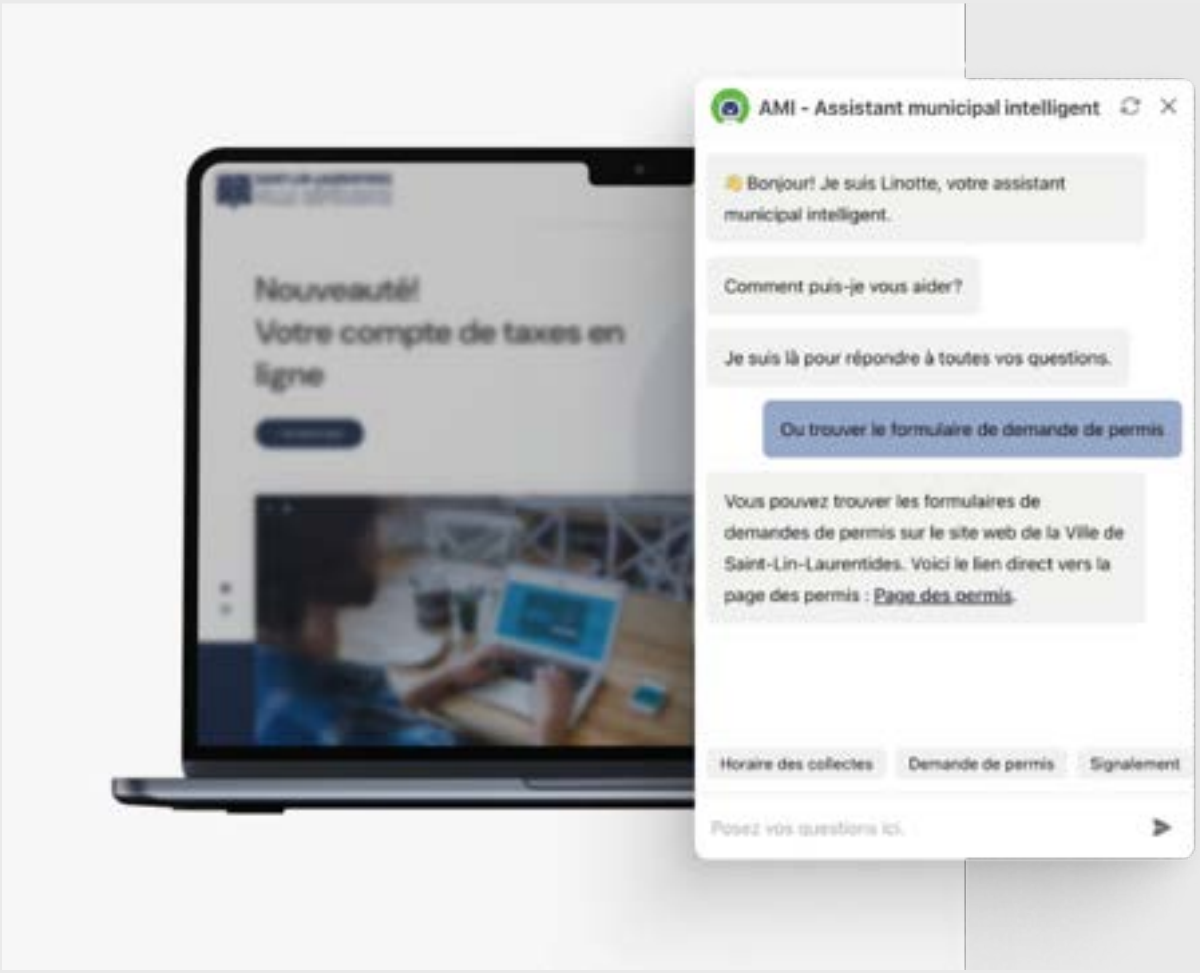


Protection des renseignements personnels



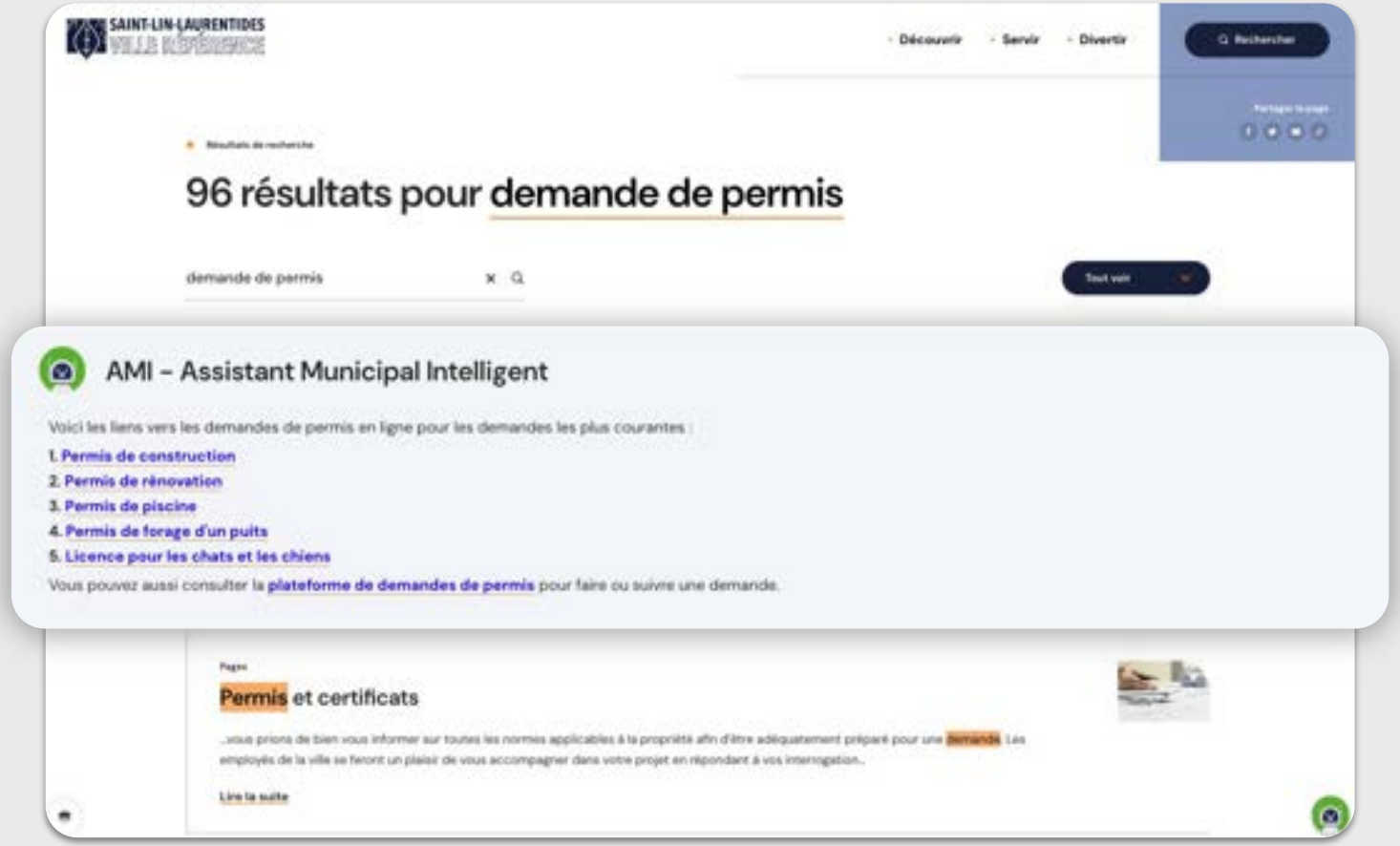
Hallucinations

Testons l'AMI



Recherche IA

Le module s'intègre à la page de résultats de recherche pour proposer un résultat clair et concis, permettant à l'utilisateur de trouver plus rapidement ce qu'il recherche.



Quelques chiffres

38 607

requêtes utilisateurs

12 229

Conversations

- Dans les 12 derniers mois
- 3,15 requêtes / conversation
- Moyenne de 105 requêtes / jour
- ¼ visiteurs utilisent un outil IA sur le site de la Ville

85%

d’utilisateurs satisfaits

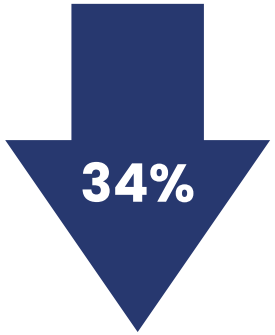
Question posée: Quel est votre niveau de satisfaction général de l’AMI?

80,4%

des utilisateurs ont eu réponses à leurs questions

Question posée: Est-ce que AMI à su répondre à votre / vos question(s)?

Impact sur l’organisation



Baisse des requêtes faites à la Ville

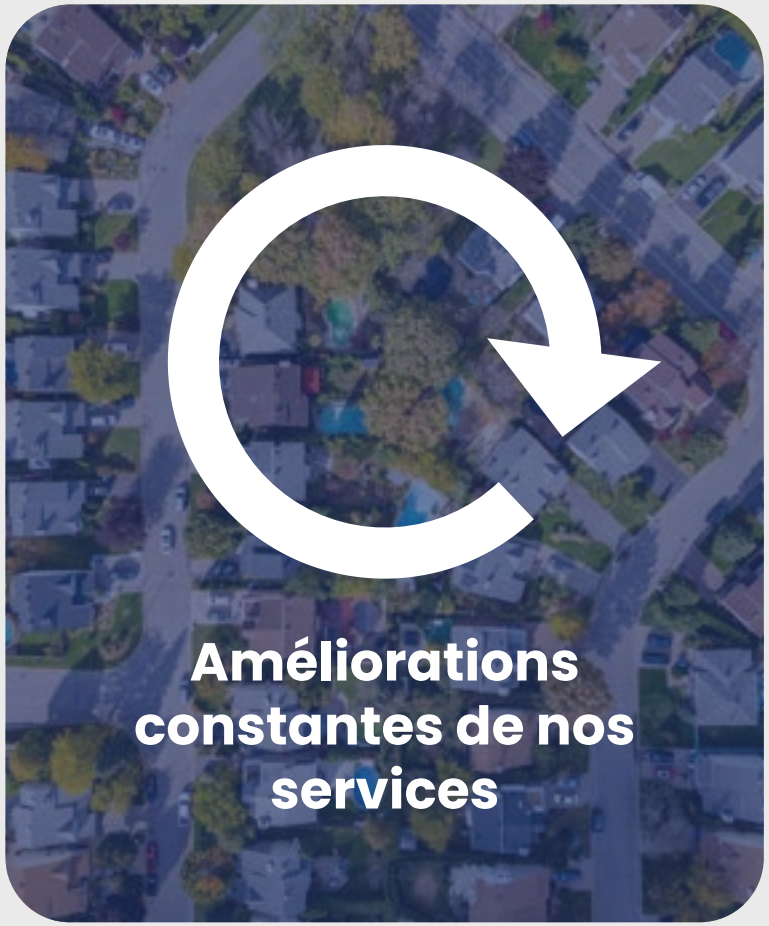


Accessibilité à l’information



Réponse au besoin d’instantanéité 24/7

Impact sur l’organisation



Améliorations constantes de nos services



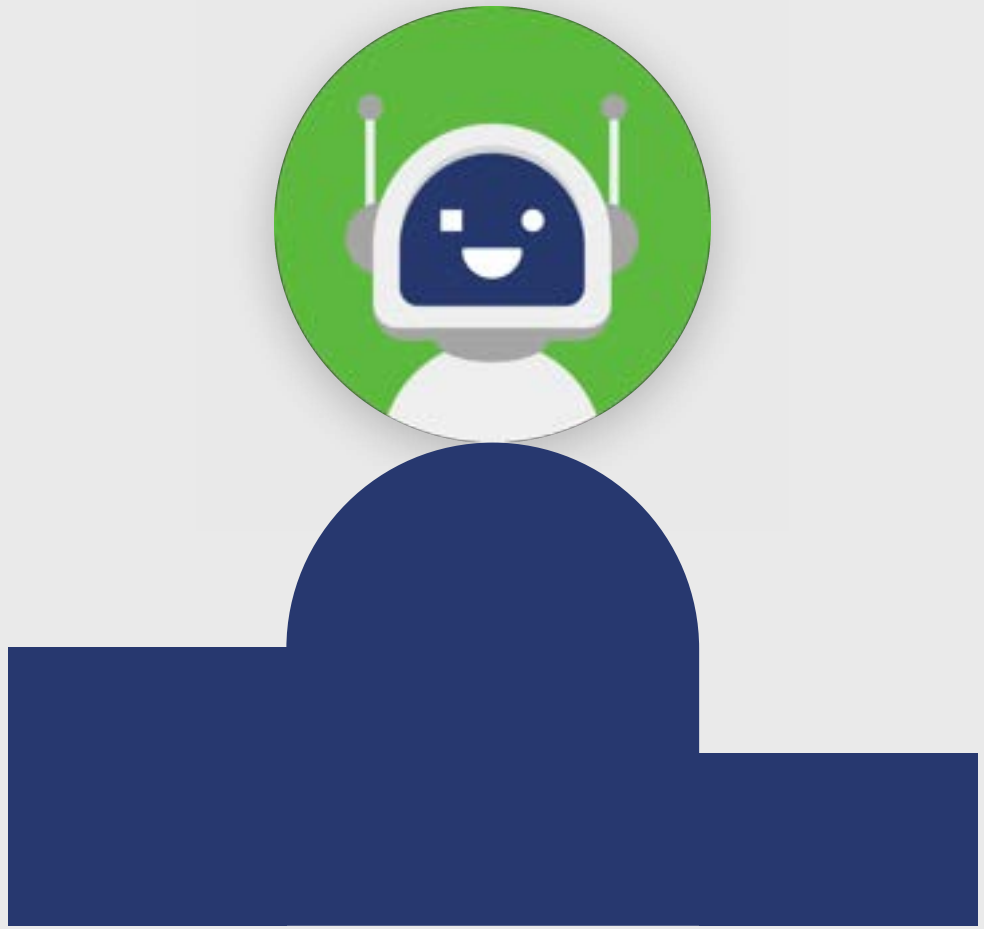
Rayonnement pour la Ville



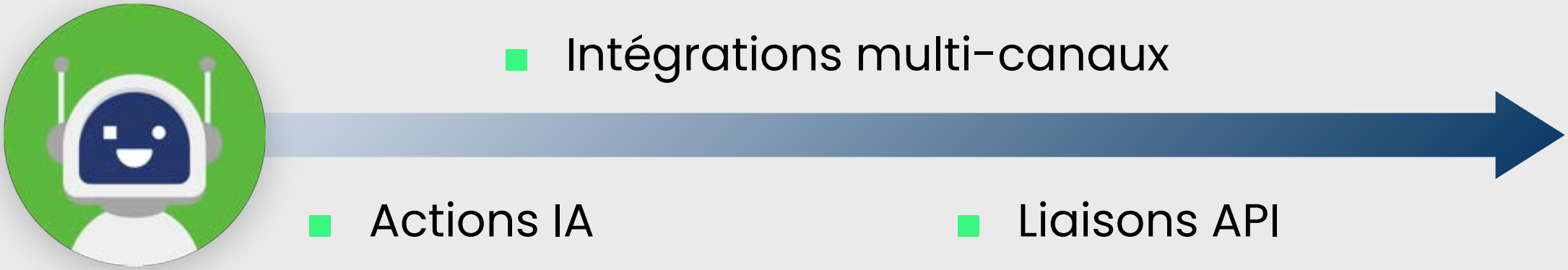
Utilisation optimale du site Internet

Conditions gagnantes

- Contenu à jour
- Volume de documentation
- Implication des 2 équipes
- Améliorations continues
- Outils de mesure
- Importance de l’éducation pour apprivoiser l’outil



Améliorations à venir



- Intégrations multi-canaux
- Actions IA
- Liaisons API



Questions ?



Thierry Tanguay

Associé et Chef de produits IA

ttanguay@activis.ca

450 464-6422 poste 232
438 821-5477

activis



Guylaine Gagner

Coordonnatrice des communications

g.gagner@saint-lin-laurentides.com
450 439-3130; 7290

SAINT-LIN-LAURENTIDES